



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014-2020



2018-2020

# KOKEMUSTOIMINTA OSMOSSA



*"tunne, että on yksi työntekijä  
ja toisaalta yhtä aikaa yksi  
osallistuja"*

4.3.2020 kokemustoimija

# RAPORTIN SISÄLTÖ

## **1. Hankkeen tavoite ja arvioinnin toteutus ..... 3**

## **2. Kyselyn tulokset ..... 5**

- 2.1. Kokemustoimijoiden tehtävien jakaantuminen ja lukumäärä
- 2.2. Osallistumisen mahdollisuudet ja kokemukset hankkeesta
- 2.3. Asiakasosallisuuden toteutuminen
- 2.4. Yhteistyö kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välillä
- 2.5. Asiakasesitteiden suunnittelu ja toteutus

## **3. Arviointikeskustelun yhteenveto .....11**

- 3.1. Mitkä asiat toimivat parhaiten? Miksi ne toimivat hyvin?
- 3.2. Mitkä asiat eivät toimineet? Miksi ne eivät toimineet?
- 3.3. Mitkä hyvät käytännöt jaetaan muille ja miten?

## 1. HANKKEEN TAVOITE JA ARVIONNIN TOTEUTUS

Yksi OSMO –hankkeen läpäisevistä teemoista on ollut osallisuus. Osallisuutta on toteutettu kaikissa hankkeen sisältöteemoissa. Hankkeessa on haluttu vahvistaa asiakkaan roolia palvelujärjestelmässä. Tavoitteena oli, että kokemusasiantuntijuus on vahvistunut ja kokemustoimijat ovat luontevasti mukana palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja työntekijöiden kouluttamisessa ja hankkeen arvioinnissa. Tämän lisäksi hankkeessa on luotu yhtenäinen malli kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaan roolin vahvistamisesta kehittämistyössä. Monialaisen kehittämistyön osallisuusmallin prosessista on tehty oma oma raportti. Tässä raportissa kootaan yhteen kokemustoimijoiden arvio hankkeen toiminnasta sekä kokemustoimijuuden toteutumisesta hankkeen aikana. Yhteenveto perustuu webropol-kyselyyn, johon vastasi 15 kokemustoimijaa. Heistä kaksi oli kehittäjäasiakkaita ja muut Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Raportti sisältää myös loppuarviointikeskustelun yhteenvedon, joka on yhteneväinen kyselyvastauksiin. Loppuarviointikeskustelu toteutettiin Seinäjoella 4.3.2020, jossa oli mukana 11 kokemustoimijaa.

OSMO-hankkeen aikana käsite **kokemustoimijat** vakiintui. Käsitteellä tarkoitetaan kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita. Yhteinen nimi antaa selkeyttä siihen, että toimijana on omaa kokemustaan jakava henkilö.

OSMO-hankkeessa on toiminut 17 henkilöä erilaisissa tehtävissä. Yhteiskehittämisen vahvistamiseksi ja hankkeen edistymisen tiedottamiseksi kutsuttiin kaikki kokemustoimijat yhteistapaamisiin. Tapaamisissa teemoina ovat olleet yleiset hankkeen asiat, sekä täsmällisemmät teemat kuten sosiaalisen kuntoutuksen asiakasesite, osallisuusmalli monitoimijaiseen kehittämistyöhön sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin asiakasesite. Kokemustoimijoista koostuva laajempi ryhmä on hankkeen aikana kokoontunut 8 kertaa.

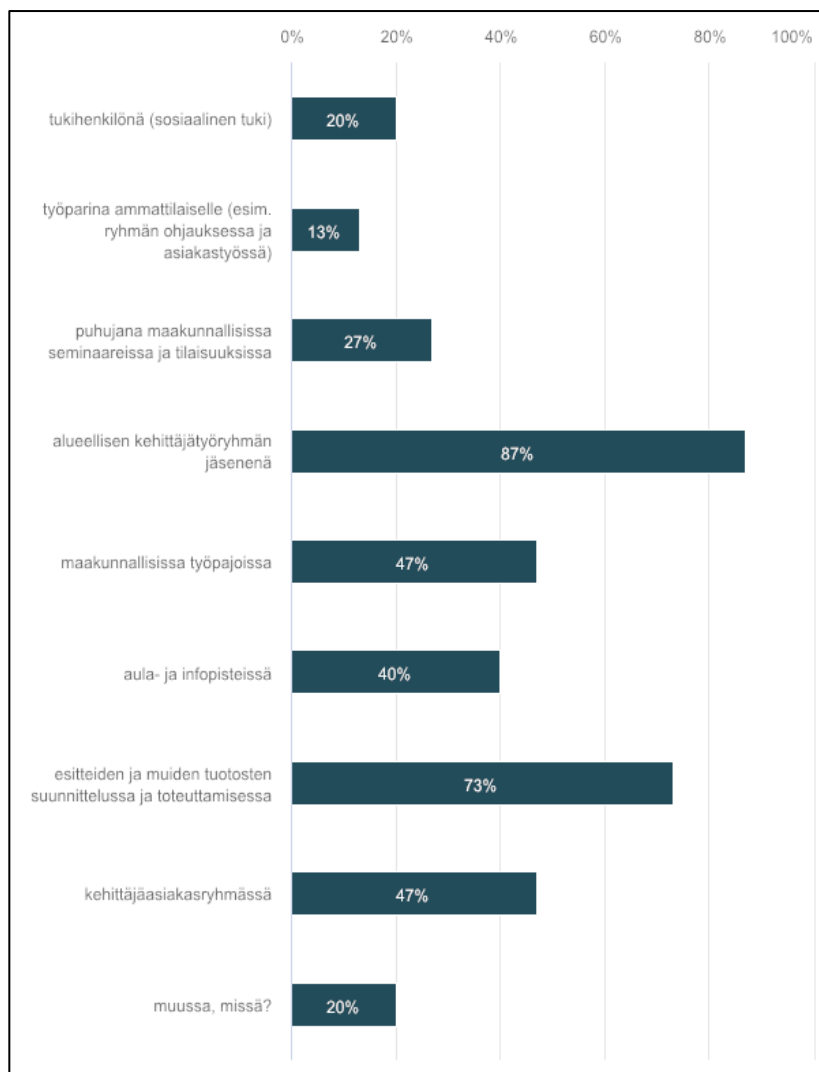
## 2. KYSELYN TULOKSET

### 2.1. Kokemustoimijoiden tehtävien jakaantuminen ja lukumäärä

OSMO-hankkeen aikana vastaajilla on ollut useita erilaisia tehtäviä eripuolilla maakuntaan (ks. kuva alla). Kaikilla alueilla on ollut jossain tehtävissä OSMO:n kautta kokemustoimija. Suurin osa on ollut mukana alueellisissa kehittäjätyöryhmissä sekä osallistunut asiakasesitteiden tekemiseen ja maakunnallisiin työpajoihin.

Yhteensä tehtäviä on ollut 381 hankkeen aikana (23.3.2020 Etelä-Pohjanmaan shp sekä OSMO-hanke seuraavissa tehtäväkokonaisuuksissa. Kuvassa kyselyyn vastanneiden tehtävien jakautuminen.

- tukihenkilönä (sosiaalinen tuki)
- työparina ammattilaiselle (esim. ryhmän ohjauksessa ja asiakastyössä)
- puhujana maakunnallisissa seminaareissa ja tilaisuuksissa
- alueellisen kehittäjätyöryhmän jäsenenä
- maakunnallisissa työpajoissa osallistujana
- aula- ja infopisteissä
- esitteiden ja muiden tuotosten suunnittelussa ja toteuttamisessa
- kehittäjäasiakasryhmässä



## 2.2. Osallistumisen mahdollisuudet ja kokemukset hankkeesta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa mahdollisuutta osallistua kokemustoimijana OSMO – hankkeessa (1= huonosti, 5=erinomaisesti). Vastaajista yli puolet koki saaneensa erinomaisesti osallistumismahdollisuuksia. Keskiarvo vastausten perusteella oli 4,36. Lähes kaikki arvioivat oman osaamisensa riittäväksi hankkeen kokemustoimijoiden tehtäviin. Kiinnostusta olisi ollut myös omien kykyjen ylittämiseen ja vielä monipuolisimpiin tehtäviin.

80% kokemustoimijoista koki saaneensa kaipaamansa tukea (ks. kuvio alla). Tukea oli saanut myös silloin, kun sitä oli vähiten odottanut. Vastaajat tarkensivat mm. näin saamaansa tukea:

*”Olen enemmän kuin tyytyväinen OSMOOn että en kaivannut mitään vahvistusta. Henkilökohtaisesti tosin enemmänkin tehtäviä olisin voinut ottaa vastaan työn mielekkyyden takia.”*

*”Tuki voisi olla lähinnä haasteellisempien tehtävien antaminen ja niihin opastaminen. Ryhmien vetämistä/ohjaamista ja tähän tuettaisiin esim- materiaalin ja tiedon muodossa.”*

Jatkossa kannattaa kiinnittää huomiota selkeään tiedottamiseen toivotuista tehtävistä ja eri rooleista. Tässä voisi olla myös teema, jota kehittää yhdessä kokemustoimijoiden ja EPSHP:n kanssa.

*”Hankkeeseen liittyen tuli paljon sähköpostia, aina en tiennyt koskeeko asia/tapahtuma minua vai onko se tarkoitettu vain työntekijöille tai muissa tehtävissä toimiville kokemustoimijoille. Kokouksissa/tapaamisissa en aina ollut ihan varma onko ok kysyä/komentoida vai onko kyseinen asia enemmän vain työntekijöiden välinen.”*

*”Suunnitteluryhmiin enemmän osallistumista, jotta olisi edes perillä tarpeeksi siitä, millä osa-alueilla kokemusasiantuntijuutta voitaisiin tehokkaammin käyttää.”*

### Kokemukset OSMO-hankkeessa toimimisesta

Kokemustoimijat toivat kyselyssä esiin OSMO-hankkeen sujuvan ja luotettavan toimintatavan. Moni oli kokenut hankkeen aikana oman osaamisen vahvistumista, arvostetuksi tulemistä sekä aitoa osallisuutta. Yksittäisistä kommentteista välittyy myös miten merkityksellistä on hanketoimijoiden suhtautumistapa ja välittömyyden vaikutus

koko ryhmään. Kiitollisuus heijastui avoimista vastauksista. Toisaalta kokemustoimijoilla oli selvä huoli hankkeen aikana saavutettujen toimintatapojen ja yhteistyön jatkuvuudesta.

*”Kaikki on sujunut luontevasti. Hieno porukka, yhteiseen hiileen puhallettiin. On ollut hieno matka. Osaamiseni on vahvistunut luottamukseenne ansiosta! Kiitos!”*

*”Monessa eri kehittämishankkeessa työelämäni aikana mukana olleena näe että tämä oli aivan kärkeä, tavoitteet, toiminta, tuotos, merkityksellisyys ONNISTUI!”*

*”Sain hankkeen aikana itseluottamusta ja hyväksyntää, kun sain olla ryhmässä koulutettujen kanssa. Hanketyöntekijän avulla nousin pohjalta ja sosiaalistuin ihmisten pariin taas uudelleen. Sain tukea työntekijältä hakemusten täyttämiseen ja Kelan asioiden tiedustelemiseen yhdessä, puhelimitse. Tuli kuulluksi ja oloni oli hyvä kaikkien tapaamisten jälkeen.”*

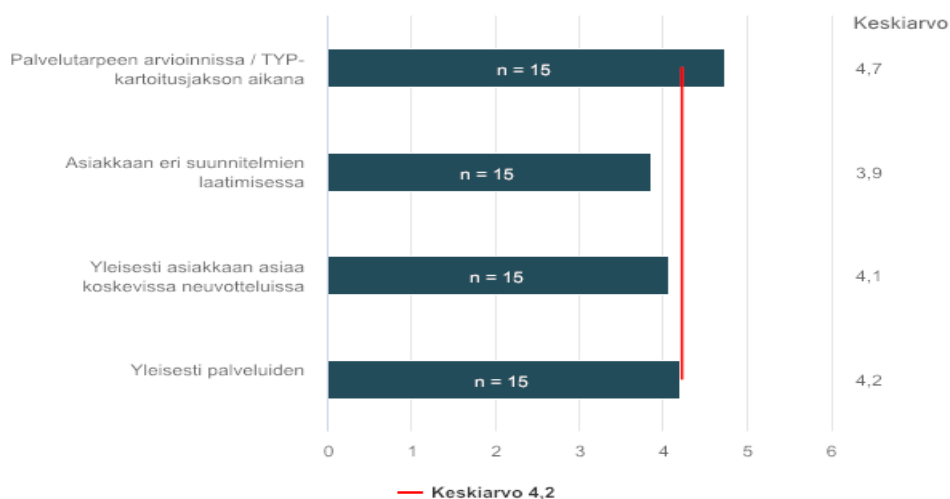
*”Erittäin antoisa itselle, mutta toivottavasti tämä hanke sai etenkin ammattilaiset pohtimaan omaa ammattiroolia, omia työrutiineja ja tekemään oikeasti yksilöllisiä ratkaisuja jokaisen asiakkaan tarpeista lähtien.”*

*”OSMO-hankkeen lopussa huomasin, että olin jollain tapaa lähentynyt muihin hankkeessa mukana olleisiin. Voisiko siis sanoa, että pienimuotoista verkostumista on tapahtunut.”*

*”Mahtavaa huomata, että kokemusasiantuntijoiden kokemuksilla on ollut suuri merkitys suunnittelussanne sekä toteutuksessanne valmiiksi ”tuotteiksi”! Toivottavasti uusi hankkeenne saa rahoituksen ja tärkeä työnne jatkuu!”*

### 2.3. Asiakasosallisuuden toteutuminen

Kokemustoimijoita pyydettiin arvioimaan miten hyvin asiakasosallisuus toteutui eri tilanteissa (ks. kuvio alla) asteikolla 1 = huonosti, 5 = erinomaisesti. Sama kysymys on tehty hankkeessa toimineille ammattilaisille.



Kysymykset asiakasosallisuuden toteutumisesta koettiin haasteellisina. Monikaan ei osannut arvioida asiakasosallisuuden toteutumista. Tämä on ymmärrettävää, koska kokemustoimijoista vain murto-osa on ollut työparina tai tukihenkilönä hankkeen

asiakastyössä. Lisäksi kokemustoimijat ovat tulleet hankkeeseen eri vaiheissa mukaan; jotkut vasta viimeisimmän puolen vuoden aikana, jolloin arviota asiakasosallisuuden toteutumisesta on vaikea tehdä. Kokemustoimijoiden näkemys asiakasosallisuuden toteutumisesta on kuitenkin tärkeä kokonaistavoitteiden näkökulmasta sekä sitä voidaan verrata tietyiltä osin ammattilaisten antamaan arvioon.

Vastanneiden kokemustoimijoiden mukaan asiakasosallisuus on parhaiten toteutunut hankkeen aikana **palvelutarpeen arvioinnissa TYP-kartoitusjaksolla** sekä **yleisesti palvelujen kehittämisessä**. Vastaavan arvion tekivät myös hankkeen loppuarviointikyselyyn vastanneet, eri ammattiryhmien ammattilaiset (ammattilaisten loppuarviointi 2020). Kokemustoimijoiden mielestä asiakkaan asiaa koskevissa neuvotteluissa ja eri suunnitelmien laatimisessa päätöksissä asiakasosallisuudessa on vielä parannettavaa.

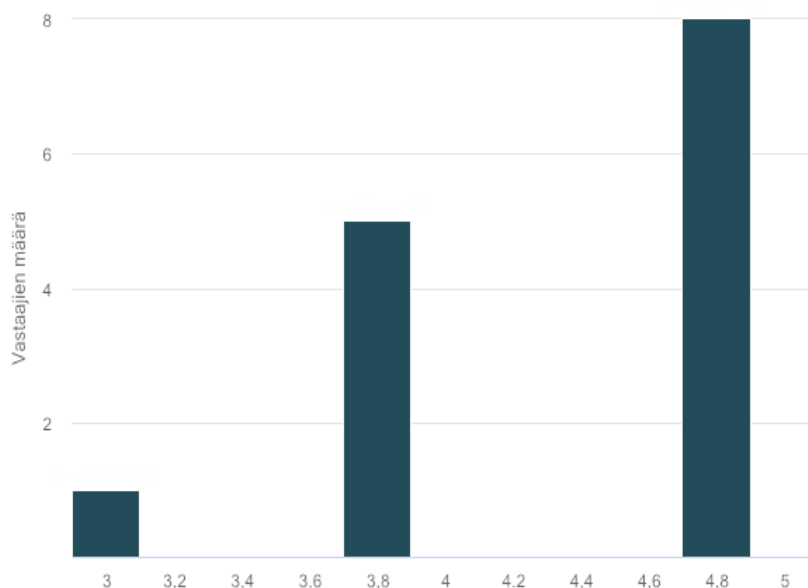
*”Aikuiset tukea tarvitsevat on saatu paremmin palveluiden pariin. Heille on kyetty takaamaan mielekästä tekemistä. Eritoten kesäryhmä oli onnistunut. OSMO-hanke on vähentänyt haitallista päihteiden käyttöä.”*

*”Asiaa on kehitetty yhteistyössä ja hyvässä vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kesken. Koen sen tärkeäksi.”*

*”Selkeä muutos, sillä nyt on käsitelty maakunnassakin asioita joihin on ollut sananvalta vain ”ammattilaisilla”. Asenne on muuttunut!”*

## 2.4. Yhteistyö kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välillä

Vastaajista kaikki kokivat yhteistyön kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välillä tiivistyneen hankkeen aikana hyvin tai erinomaisesti (keskiarvo 4,5, ks. kuva alla).



*”Alun tutustumisen jälkeen kokemusasiantuntijoiden rooli tuli kerta kerralta enemmän ja paremmin esiin tasavertaisena toimijana ammattilaisten kanssa toimiessa”*

*”Sosiaalipuolella ei käytetty paljoakaan kokemusasiantuntijoita ennen OSMOa”*

*”Me kokemusasiantuntijat olemme osa työntekijöitä”*

*”Olisin toivonut, että ammattilaiset uskaltaisivat rohkeasti esittää hyvinkin henkilökohtaisia lisäkysymyksiä esim. työpajoissa. KAT:t ovat koulutettuja ja osaavat rajata työnsä, jos menee liian arkaan paikkaan. Suorilla ja syväluotaavilla kysymyksillä ammattilaiset olisivat saaneet monipuolisia ja rehellisiä vastauksia palveluiden nykytilasta.”*

## 2.5. Asiakasesitteiden suunnittelu ja toteutus

OSMO-hankkeen aikana toteutettiin kaksi asiakasesitettä, sosiaalisen kuntoutuksen asiakasesite sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin esite. Molemmassa suunnittelu- ja toteutustyössä luotettiin kokemustoimijoiden näkemyksiin ja osaamiseen. Kaikilla kokemustoimijoilla oli yhtäläinen mahdollisuus osallistua molempiin.

Kyselyn vastaajista kymmenen oli osallistunut sosiaalisen kuntoutuksen esitteen tekemiseen, suunnitteluun ja toteutukseen. Työ- ja toimintakyvyn arviointiesitteen tekoon osallistui kyselyyn vastaajista myös kymmenen. Henkilöt olivat osittain samoja, eivät kaikki. Esitteiden tekoprosessi erosi toisistaan

**Sosiaalisen kuntoutuksen asiakasesitettä** työstettiin esitetyöpajoissa keväällä 2019. Työstö aloitettiin maaliskuulla 2019 ja esite esiteltiin sosiaalisen kuntoutuksen työpajassa elokuulla 2019. Hankkeen työntekijät huolehtivat ryhmän koollekutsumisesta sekä siitä, että kokemustoimijoilla on riittävä tieto sosiaalisesta kuntoutuksesta ja esitteeseen suunniteltu sisältö vastaa aihetta. Kokemusasiantuntijat muotoilivat sisällön ja ideoivat esitteen ulkoasua yhdessä. Kokemusasiantuntijat antoivat hankkeen käyttöön myös muuta osaamistaan ja näin ollen ulkoasu kokonaisuudessaan (valokuvaus ja taitto) ovat kokemustoimijoiden toteuttamia.

**Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin esitteen** työstäminen erosi sosiaalisen kuntoutuksen esitteen prosessista johtuen hankkeen aikatauluista. Kokemustoimijat työstivät esitteen sisällön ja valokuvat. Esitteen ulkoasun toteutti mainostoimisto. Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin teemaa käytiin kokemustoimijoiden työkokouksissa läpi kaksi kertaa.



Tapaamisissa esiteltiin työohjetta, jota kokemustoimijat voivat kommentoivat. Sen jälkeen esitetyöpaja kokoontui yhteensä kolme kertaa miettien esitteen sisältöä. Yksi kokemustoimija kuvasi esitteeseen valokuvia, joista työpajassa valittiin esitteeseen sopivat kuvat.

### **Kokemustoimijoiden neuvot mitä tulee huomioida jatkossa asiakasesitteiden suunnittelussa yhdessä kokemustoimijoiden kanssa:**

- Jo lähtökohta on tärkeä, eli mahdollistetaan osallisuus ja luotetaan kokemustoimijoiden. Ennakkovalmistelut osallistumiselle tulee olla avoimet ja reilut kaikille. Oheistus mitä tehdään, miksi tehdään, kenelle tehdään sekä millä aikataululla.
- Esitteen tekoon liittyvät reunaehtojen esittäminen selkeästi. Kuvata myös missä tilanteissa esitettä käytetään ja ketkä toimivat esitteen välittäjänä.
- Luovuuden salliminen. Rajoitteiden poistaminen luovuuden tieltä.
- Hyvä huolehtia esitteen prosessissa osallistujien mielipiteen kuulemisesta ja erilaisten vahvuuksien hyödyntämisestä. Ilmapiirin pitäminen avoimena ja rentona. Hauskuus ylläpitää luovuutta.
- Palvelunkäyttäjien osallisuus harvoin intensiivisesti asiakasesitteiden suunnitteluun ja toteutukseen mahdollista kokemustoimijoiden kanssa.
- Tuotosten visuaalinen ilmeeseen kannattaa panostaa.

*”Onnistuttiin tuottamaan ideariihi mallimaisesti materiaalia paljon ja siitä karsittiin jättämällä tärkeimpiä kiteyttämään. Hieno porukka, jolla omakohtaiset kokemukset tuottivat aitoja tunnepohjaisia lausuntoja. Riittävän vaativaakin eli mielipiteensä joutui/sai perustella, että päästiin lopputulokseen.”*

*”Selkeästi taas kun tuotiin yhteen voimakkaiden mielipiteiden omaavia henkilöitä oli tuotos hedelmällistä. Tunnepohjalta rakentui aitoa materiaalia.”*

### 3. ARVIOINTIKESKUSTELUN YHTEENVETO

#### 3.1. Mitkä asiat toimivat parhaiten? Miksi ne toimivat hyvin?

Hankkeessa on oikealla asenteella oleva henkilökunta, joka vaikuttanut siihen että hommat toimivat hyvin. Pelkkä tieto/taito ei aina riitä. Yhteistyö hankkeessa toimivien kanssa on ollut sujuvaa, organisoitua. Tämä on ollut poikkeuksellista. Ilmoittautuminen eri tilaisuuksiin on tehty helpoksi.

Kaikille kokemusasiantuntijoille on annettu mahdollisuus osallistua oman taustan ja työtehtävän sopivuuden mukaan. Jokaisen omia vahvuuksia hyödynnettiin työtehtävissä. Tehtävistä on tiedotettu hyvissä ajoin. Kokemusasiantuntijat ovat kokeneet, että heillä on merkitystä ja tasavertaisuutta suhteessa muihin toimijoihin ja se on lisännyt motivaatiota. Menetelmällisesti hanketyöntekijät ovat osanneet työstää kokemusasiantuntijoiden tuottaman tiedon näkyväksi.

Yhteinen näkemys on löydetty työntekijöiden/ammattilaisten kanssa. Inhimillinen näkemys asiakkaisiin on näkynyt. Kokemusasiantuntijat ovat saaneet tulla valmiiseen pöytään, hyvin pohdittu ja valmisteltu tilanteet, joihin kokemusasiantuntijat ovat tulleet mukaan. Mukanaolosta on syntynyt ”supertähtiolo” ja siksi on muodostunut halu antaa parhaansa.

Alussa mukana olleet kokemusasiantuntijat ovat olleet tienraivaajia uusille kokemusasiantuntijoille. Kokemusasiantuntijat ovat saaneet olla viemässä omaa osaamistaan uusiin yksiköihin, joissa kokemusasiantuntijatoiminta on ollut vierasta. Kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat yhdistäneet kokemuksensa, ja siitä on muodostunut arvokas kokemustoimijuus.

Hanke on mahdollistanut kokemustoimijoille sellaisia kokemuksia joita ei olisi muuten päässyt, kuten Rise. Uudet mahdollisuudet ja toimintatavat ovat lisänneet itseluottamusta, luottamusta omiin kykyihin; ”tunne, että on yksi työntekijä ja toisaalta yhtä aikaa yksi osallistuja”. Toisaalta hanketyöntekijät ovat osanneet oikeassa kohtaa antaa henkilökohtaista tsemppausta ja myös rajata jotta omat voimavarat riittävät. Hankkeen aikana on lisääntynyt myös kokemustoimijoiden oma tietoisuus sosiaalipalveluiden taustalla tehtävästä laajasta yhteistyöstä. Some-näkyvyydestä on tullut iloista ja ystävällistä. Laatu on ollut hyvää kaikilla tasoilla läpi hankkeen.

#### 3.2. Mitkä asiat eivät toimineet? Miksi ne eivät toimineet?

Kokemusasiantuntijat olisivat voineet olla mukana heti hankkeen alussa kehittäjätyöryhmissä. Nyt toteutui osallisuus alussa vain ohryyn. Alueellisia eroja on ollut kehittäjätyöryhmien osalta. Aluksi ollut myös epäselvää, kuuluuko muussa kehittämistyössä mukana ollut kokemusasiantuntija esim. kokemusasiantuntijatyöryhmiin (kokoontumisia ollut 8 kertaa

hankkeen aikana). Kaikissa työryhmissä hyvä huomioida että hiljaisemmatkin saavat puheenvuoron. Miten voisi kehittää entisestään tiedon saamista erilaisista kokemustoimijoiden tehtävistä, siten että kiinnostuneet pääsisivät useampia mahdollisuuksia kuin on ollut tiedossa.

Hankkeessa olisi voitu enemmän käydä esittelemässä eri toimintayksiköissä kokemusasiantuntijatoimintaa.

Hankkeen toiminnan juurruttamisessa rahanpuute harmittaa. Seinäjoella toteutunut sosiaalisen kuntoutuksen kesäryhmä oli hyvä, mutta jäi kokeiluksi. Ryhmä olisi hyvä olla jatkuvaa toimintaa, jossa myös tuettaisiin harrastustoiminnan pariin.

### 3.3. Mitkä hyvät käytännöt jaetaan muille ja miten?

- Kokemusasiantuntijatoiminnan jatkaminen kehittämistyössä ja asiakastyössä. Hankkeessa kehitetyt toimintatavat pysyväksi toiminnaksi.
- Käytäntö: ideariihimäinen toimintatapa, esimerkkinä esitetyöpajat → ryhmänä kokemusasiantuntijat tuottaa tietoa, joka ohjatusti kerätään (vaatii ohjaajalta osaamista).
- Raporttiin toivotaan käytänteet kirjatuksi/näkyväksi.
- Hankkeessa suunniteltiin miten esim. sosiaalinen kuntoutus tulisi toteuttaa miettimättä rahaa. Ei tarvinnut valita mitään raha edellä.
- Yksilön tarpeet huomioidaan ilman ennakkoluuloja.
- Kesäryhmä oli tosi hyvä, ja siitä oli jatkuvuutta. Asiakkaat tulee ottaa mukaan ryhmätoiminnan suunnitteluun.